

5 Conclusões

Esta dissertação teve como objetivo pesquisar os principais elementos e conceitos de tecnologia da informação para selecionar e adaptar uma abordagem de construção de Arquitetura de Informação, capaz de apoiar os processos operacionais e monitorar os fatores críticos de sucesso de um determinado PSL, o qual atua na cadeia de suprimentos no segmento *food-service* e é especializado em redes franqueadas.

O *framework* utilizado como referência foi o proposto por Zachman (1987, 1992), por possuir uma abordagem estruturada para a construção de uma arquitetura de informação, por ter servido de modelo para vários outros, e também considerar as dimensões da organização (dados, processo, rede, pessoas, tempo e motivação) e as diferentes perspectivas de uma solução (visão do planejador, proprietário, projetista, construtor e subcontratado).

Para o planejamento do desenvolvimento do estudo de caso, em conjunto com o *framework* de Zachman, foi utilizada a abordagem de Spewak (1992), a qual propõe o processo de definição das arquiteturas que formam a arquitetura de informação. A escolha se deu por ser amplamente reconhecida na comunidade de sistemas de informação e pelo caráter prático de sua proposta de planejamento e implementação. Esta abordagem segue o modelo de visão *top-down* e é formada por sete fases, organizadas em quatro camadas: início do planejamento; situação atual; para onde irá; como chegar lá.

No planejamento da arquitetura de informação, é prevista inicialmente a escolha e adequação de uma metodologia que represente o modelo de negócio e o planejamento das informações, servindo como estrutura básica para o desenvolvimento dos passos seguintes à definição das arquiteturas. Assim, foi selecionada a abordagem de Martin (1982), pois, além de ser reconhecida e indicada por Spewak (1992) como uma abordagem adequada ao seu modelo de planejamento, é baseada nos conceitos de engenharia da informação, os quais são orientados para o negócio e evoluíram em métodos integrados de informação.

No modelo de negócio foi considerada a abordagem de Rockart (1979) para a definição dos fatores críticos de sucesso. Esse importante método de gestão de negócios, apoiado por sistemas de informação, auxilia na identificação dos

aspectos que asseguram desempenho competitivo às organizações. Essa abordagem é endossada por Spewak (1992) e Martin (1982) e está contemplada em ambos os estudos.

O processo de construção da arquitetura de informação, utilizado neste estudo, foi derivado das abordagens propostas por Rockart (1979), Martin (1982), Spewak (1992) e Zachman (1992).

A arquitetura de informação resultante mostrou-se adequada, pois é uma visão de alto nível e está alinhada às perspectivas de negócio do PSL. É capaz de monitorar, através dos fatores críticos de sucesso, a performance das áreas correlatas à operação da cadeia de suprimentos, e desempenhar suporte aos processos mapeados nas áreas funcionais. Assim, propiciando apoio às empresas atuantes nesta cadeia e ampliando a visibilidade da informação, de modo a contribuir efetivamente na redução da assimetria de informações, característica de negócio comum no formato de sistema de *franchising*.

A abordagem do estudo se concentrou na proposta de uma arquitetura de informação, a qual é uma abstração de alto nível formada por representações que servem de guia para a implementação dos recursos identificados, portanto, observa-se que esta arquitetura faz parte da primeira fase de construção de uma arquitetura de informação.

Como perspectiva futura propõe-se o aprofundamento do estudo no desenvolvimento de um planejamento de processo de implementação, o qual identificaria os recursos necessários, os aspectos gerenciais e seus fatores críticos de sucesso. Outro estudo poderia focar na identificação de aprimoramentos desta abordagem.